**ПРЕСС-РЕЛИЗ**

**04.04.2023**

**Как в России обеспечена поддержка «умного» офиса: на примере интеграции Multispace с Service Desk Итилиум**

**«Умный» офис предполагает, что рабочие и коммуникационные процессы подстраиваются в первую очередь под сотрудника, а не наоборот. Человек становится ядром, вокруг которого выстраивается инфраструктура, обеспечивающая деловые, рекреационные и социальные процессы. Пример работы мобильного приложения по управлению «умными» офисами Multispace, в которую была интегрирована технология Service Desk Итилиум представили российские ИТ-компании INEX Digital и «Деснол Софт».**

Рабочие пространства, которые внедрили технологию Multispace (например, Multispace Paveletskaya и Multispace Dinamo в Москве), стали прекрасной иллюстрацией «умного» офиса. Ультрасовременный и при этом эстетичный и уютный дизайн, пространства-трансформеры для работы и проведения мероприятий, шеринговые зоны с переговорными различной вместимости и оснащения, корпоративные офисы формата Agile, а еще зоны отдыха, кофейни, бизнес-гостиные, парковки и многое другое — всё это максимально доступно и управляется с помощью цифровых решений.

Разработчиком комплексных цифровых решений для активной гибридной рабочей среды стала компания **INEX Digital**. Эти решения дают офисным сотрудникам мобильность и свободу от рутинных действий и таким образом повышают их эффективность, в то время как менеджмент получает инструмент для контроля и повышения прозрачности бизнес-процессов, а также значительную экономию за счет более рационального использования арендуемых площадей. Для управления пространством применяют **мобильное приложение** [**Multispace**](https://multispace.ru/). Оно доступно каждому резиденту и применяется ими не только в рабочих зонах, но и в общественных пространствах, что позволяет эффективно использовать все возможности офиса. Через приложение резидентам доступны возможности, которые обеспечивают максимальную мобильность и оптимальную скорость получения сервиса «без лишних действий» со стороны потребителей услуг: бронирование рабочих мест и переговорных, поиск коллег и приглашение гостей, оформление пропусков на стоянку, управление техникой и многое другое.

Аналитические алгоритмы в Multispace позволяют собирать и анализировать данные по использованию сервисов Face ID, мультимедиа, системы бронирования рабочих мест, переговорных комнат и локеров, а также оценивать эффективность работы инженерных систем. Приложение отслеживает свыше 200 метрик, что дает пользователям прозрачную картину использования офисного пространства и позволяет делать прогнозы по загруженности любой зоны. Например, детальное понимание энергопотребления офиса помогает максимизировать эффективность бронирования рабочих мест, переговорных, перераспределять рабочую загрузку пространства.

Важным элементом системы управления рабочими местами, которая призвана обеспечивать быстрый и практически безупречный сервис, стал [**Service Desk Итилиум**](https://itilium.ru/about-company/blog/vnedrenie-itilium-v-diksi-priznano-luchshim-proektom-goda-1s-v-oblasti-itsm) — первое российское решение по управлению ИТ-услугами на платформе 1С. В 2006 году команда «Деснол Софт» спроектировала принципиально новый для России программный продукт на основе библиотеки ITIL® (IT Infrastructure Library), в которой описан полный жизненный цикл ИТ-услуг и рекомендации по управлению им.

*— Чтобы организовать процесс приема и решения обращений пользователей системы Multispace,* — комментирует Олег Нечаев, — *мы выбрали решение Service Desk Итилиум, которое позволило нам автоматизировать ключевые для поддержки процессы — управление каталогом и уровнем услуг, управление запросами на обслуживание, управление инцидентами и управление проблемами.*

Мобильное приложение Multispace и система Итилиум [работают в симбиозе](https://desnol.ru/press-center/news/multispace-service-desk-itilium-otzyvchivaya-podderzhka-dlya-umnogo-ofisa/?utm_source=smi&utm_medium=press&utm_campaign=2023_04_04_inex_digital) с ноября 2022 года. Для решения обращений постоянно растущего числа резидентов к системе подключились более 30 технических специалистов, участвующих в обеспечении работы системы Multispace на 1-й и 2-й линиях поддержки. Резиденты взаимодействуют исключительно с мобильным приложением, а вот работу профильных специалистов бэк-офиса организует Service Desk Итилиум — это подразделения технической поддержки пользователей, разработки, администрирования сетевой и вычислительной инфраструктуры.

До внедрения Service Desk ИТ-специалистам приходилось обрабатывать заявки в почте, сводить отчеты в Excel и осуществлять поддержку ad hoc. Это не оказывало значительного влияния на качество ИТ-услуг на этапе стартапа, однако не давало топ-менеджменту высокотехнологичной компании обеспечить требуемый уровень прозрачности и выйти на желаемый темп роста.

*— В конце прошлого года наш продукт вышел в активную фазу масштабирования,* — объясняет Олег Нечаев. — *Это неразрывно связано с развитием и заполнением офисных пространств Multispace новыми резидентами, которые хотят пользоваться системой управления интеллектуальными рабочими местами. Число пользователей мобильного приложения за последние полгода выросло с примерно 1100 до 5200, а начиная с весны 2023 года мы ожидаем их увеличения до более чем 6000 человек.*

Клиентов стало гораздо больше, и внутренние требования к качеству и скорости техподдержки повысились. Чтобы отслеживать качество предоставляемых услуг (сейчас это решено с помощью SLA) и маршрутизировать заявки по всем уровням поддержки, нужен был простой, понятный и гибкий Service Desk, который позволил бы отслеживать жизненный цикл обращений с момента их поступления до разрешения и оценки в рамках одного окна.

Можно выделить следующие результаты автоматизации ITSM-процессов для поддержки мобильного приложения с интеграцией Service Desk Итилиум:

* Время реакции на обращения сократилось с 1 рабочего дня до 15 минут.
* Инициатор обращения всегда в курсе дел по своей заявке.
* Число потерянных заявок и заявок-дублей сведено к нулю.
* Повысилась пропускная способность.
* Ускорилось решение обращений.
* Накапливается статистика для управленческих решений.

**В планах** — подключение к Service Desk третьей линии поддержки (включая АХО, клининг, обслуживание инженерной инфраструктуры) и организация в Итилиум прозрачного релиз-менеджмента для кастомизированной ERP-системы на платформе 1С, которой пользуется компания. Помимо этого, рассматривается возможность включения в контур автоматизации и системы мониторинга, которая позволит отслеживать состояние инженерного иИТ-оборудования и вести документирование — историю обслуживания и решения инцидентов.

**Справка о компании:**

[«Деснол Софт»](http://www.desnol.ru/) — разработчик и интегратор автоматизированных систем для производства и бизнеса. С 1999 года создает, внедряет, развивает IT-продукты, которые помогают ускорить, автоматизировать, сделать простыми и современными бизнес-процессы на крупных производствах и в компаниях.

В 80+ регионах РФ, а также Казахстане, Республике Беларусь и странах Европы используют системы, разработанные компанией «Деснол Софт»:

• 1С:ТОИР для управление ремонтами и обслуживанием оборудования,

• 1С:RCM для управления надежностью,

• Service Desk Итилиум для управления IT-услугами.

«Деснол Софт» — участник инновационного IT-кластера Сколково, официальный партнер фирмы «1С» c 2000 года, обладатель статуса «1С:Центр разработки». Лауреат конкурсов «1С:Проект года», «Эффективное производство/OEE Award», «ITSM-Проект года», «Проект года Global CIO». Разработанные «Деснол Софт» программные продукты включены Минцифры РФ в Реестр отечественного ПО, рекомендованного для муниципальных и государственных закупок.